

令和元年度お客様満足度調査の結果について（概括）

1 配布・回収状況 ※（）は平成30年度の前回調査

配布日：令和元年6月14日（金）、6月16日（日）※いずれも昼・夕の2回

配布場所、枚数：全駅・全改札で7,500枚 ※各駅の乗車人員に応じ按分

有効回収数：2,100件（1,765件）うち高齢者：407件（305件）

うち来街者：200件（85件）

有効回収率：28.0%（23.5%）

2 満足度について

- 総合満足度は91.7%であり、前年度から1.6ポイントの減となっている。
- 「安全」や「安心」全般、快適さ全般、利便性全般の分野別満足度についても、前回調査を若干下回っている。
特に、利便性全般については、減少幅が大きくなっている（△5ポイント）。

	R元年度（%）	H30年度（%）	増減（ポイント）
総合満足度	91.7	93.3	△1.6
安全・安心全般	86.2	89.9	△3.7
快適さ全般	90.1	91.9	△1.8
利便性全般	88.3	93.3	△5.0

- 日常利用されていないお客様の評価を見ると、多くの項目で、全体評価を上回っており、福岡市地下鉄に慣れていない場合でも、一定程度ご満足いただいていることがうかがえる。
- 利用路線別に見ると、七隈線の満足度が、空港・箱崎線に比べて高くなっている傾向がある。特にバリアフリー化に関する満足度や、駐車場・駐輪場に関する満足度において、その傾向が顕著である。

	全体（%）	空港線（%）	箱崎線（%）	七隈線（%）
駅や車両のバリアフリー化は進んでいると思うか（2①）	73.9	72.3	69.9	81.0
駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か（3⑦）※	60.7	58.4	54.9	70.4

※無回答を除いた数を母数として算出した場合の値（駐車場・駐輪場未利用者の回答を除くため）

- 年齢別に見ると、バリアフリー化に関する質問で、65歳以上のお客様の評価が全体評価を大きく上回っている等、世代別ニーズへの対応について、一定の評価をいただいているものと考えている。

	全体（%）	65歳以上（%）
駅や車両のバリアフリー化は進んでいると思うか（2①）	73.9	80.4

- 上記の結果等を踏まえ、今後、地下鉄運営の必要な見直し・改善を図ることにより、お客様にさらにご満足いただける地下鉄づくりに取り組んでいく。
特に、利便性に関しては、使いやすいダイヤの検討や、ホームページでのわかりやすい情報提供等の取組みによって、お客様満足度の向上を目指していく。